



艾凯咨询
ICAN Consulting

2016-2022年中国呼叫中心市场 分析及投资策略研究报告

一、调研说明

《2016-2022年中国呼叫中心市场分析及投资策略研究报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/277060.html>

报告价格： 纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话： 400-700-0142 010-80392465

电子邮箱： sales@icandata.com

联系人： 刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、摘要、目录、图表

呼叫中心起源于20世纪70年代的美国，自产生之日起，呼叫中心经历了两次重大的革命性转变：一是从原始的热线呼入模式，转变为基于CATI技术的自动应答模式；二是基于传统TDM模式向IP模式的转变、以及传统语音通信向运用多媒体技术的转变等。经过30多年的发展，呼叫中心在发达国家已经发展成为一个与零售业、电信业、娱乐业、旅游业等并行的一大产业。在呼叫业务迅猛发展的进程中，形成了诸如美国Avaya公司、美国SITEL公司、美国SYKES公司、美国Convergys、法国Teleperformance公司、德国欧唯特信息系统（arvatosystems）、日本大宇宙（transcosmos）株式会社、韩国三星数据系统（SDS）公司、中国香港电讯盈科有限公司、菲律宾eTelecare公司等呼叫行业的巨头，引领着呼叫产业的发展。全球呼叫中心行业市场主要由三大部分组成，即外包服务、建设费用（包括软硬件、系统集成和服务）和咨询服务。其中外包服务的交易额最大，占到整个市场收入的2/3。

据统计：2010年全球呼叫中心行业收入总额为1950亿美元，当中欧洲和北美地区呼叫中心产业收入超过1610亿美元，占全球80%以上的市场份额。

2013年全球呼叫中心行业收入达到2420亿美元，收入同比增长7.1%，预计2020年全球呼叫中心行业收入将达到3700亿美元，行业规模年均增速超过6%。 2010-2020年全球呼叫中心收入走势图（亿美元）

年份	市场规模：亿美元	同比增长
2010年	1950	——
2011年	2100	7.7%
2012年	2260	7.6%
2013年	2420	7.1%
2014年	2590	7.0%
2015年	2770	6.9%
2016年	2950	6.5%
2017年	3160	7.1%
2018年	3345	5.9%
2019年	3524	5.4%
2020年	3700	5.0%

资料来源：艾凯咨询网整理

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

报告目录：

第一章、2015年全球呼叫中心市场概述 1

（一）市场规模与增长 1

（二）基本特点 2

（三）主要国家与地区 3

- 1、美国 3
- 2、欧洲 4
- 3、日本 5
- 4、亚太（不含日本） 6

第二章、2015年中国呼叫中心市场概述 10

（一）市场规模与增长 10

中国呼叫中心产业从上个世纪90年代中期开始，经过十多年的发展，已经初具规模。截止2013年末，中国呼叫中心市场投资达到900多亿人民币，市场投资堪比游戏行业营业额，国内呼叫中心坐席规模达到70万。2014年末中国呼叫中心市场投资达到1000亿以上人民币，坐席规模突破80万。 2006-2014年我国呼叫中心坐席规模统计（万） 数据来源：中国通信企业协会 艾凯咨询网整理

1998年以前，中国呼叫中心产业主要集中在电信业的服务领域。1998年以后，随着中国电信业的增长，呼叫中心作为客户服务的重要服务手段越来越引起运营商的重视，2000年至2004年是中国呼叫中心的快速发展的三年。自2005年以后中国呼叫中心的发展进入成熟期，坐席的增长速度放缓，但近两三年来，受国家政策驱动，以及国内经济大环境的高速增长所推动，行业迎来新的发展机遇，投资规模快速扩大。

2011年，中国呼叫中心产业累计投资规模达到701亿元，2012年为826亿元。截至2013年末中国呼叫中心市场投资达到900多亿人民币，市场投资堪比游戏行业营业额。 2006-2014年中国呼叫中心产业累计投资规模（单位：亿元） 数据来源：中国通信企业协会 艾凯咨询网整理

2007年中国呼叫中心行业销售市场规模约40亿元，到2013年我国呼叫中心行业销售市场规模约366亿元，近几年我国呼叫中心行业销售市场规模如下图所示： 2007-2013年中国呼叫中心产业销售规模（单位：亿元） 数据来源：艾凯咨询网整理 2010-2015年中国呼叫中心营业收入（单位：亿美元） 数据来源：艾凯咨询网整理

（二）基本特点 12

（三）市场结构分析 13

（四）品牌市场份额分析 14

第三章、市场影响因素分析 54

（一）竞争格局 54

（二）市场驱动力 56

（三）阻碍因素 57

第四章、2014-2015年中国呼叫中心市场趋势分析 60

（一）产品与技术 60

（二）价格 62

（三）渠道 64

（四）服务 68

第五章、2016-2022年中国呼叫中心市场发展预测 72

（一）2016-2022年中国呼叫中心市场规模预测 72

（二）2016-2022年中国呼叫中心市场结构预测 73

1、产品结构 73

2、区域结构 74

3、垂直结构 74

4、平行结构 75

第六章、中国呼叫中心市场竞争分析 77

（一）整体竞争格局 77

1、现有厂商间竞争 77

2、潜在进入者 78

（二）重点厂商竞争策略分析 78

1、AVAYA 78

2、阿尔卡特朗讯 79

3、中国三大呼叫运营商 81

4、400呼叫中心 107

5、800呼叫中心 111

图表目录：

图表：2010-2020年全球呼叫中心收入走势图（亿美元）

图表：2015年全球呼叫中心收入区域分布格局

图表：2010-2015年全球呼叫中心收入区域分布格局（亿美元）

图表：2010-2015年美国呼叫中心行业收入走势图

图表：2015年全球呼叫中心产业收入分布格局（按国家）

图表：2010-2015年欧洲地区呼叫中心行业收入走势图

图表：2010-2015年日本地区呼叫中心行业收入走势图

图表：2010-2015年亚太地区（不含日本）呼叫中心行业收入走势图

图表：2012-2015年菲律宾呼叫中心市场规模（万人，亿美元）

图表：印度呼叫中心行业分布

图表：印度呼叫中心业务功能分布

图表：2006-2015年我国呼叫中心坐席规模统计（万）

图表：2006-2015年中国呼叫中心产业累计投资规模（单位：亿元）

图表：2007-2013年中国呼叫中心产业销售规模（单位：亿元）

图表：2010-2015年中国呼叫中心营业收入（单位：亿美元）

图表：2015年中国呼叫中心业务种类分布

图表：2015年中国呼叫中心系统厂商品牌市场份额

图表：2013-2015年我国呼叫中心行业设备品牌关注格局

图表：讯鸟软件发展历程

图表：讯鸟软件公司产品及服务

图表：讯鸟成功案例介绍

图表：北京合力亿捷科技股份有限公司发展历程

图表：合力亿捷产品及服务

图表：北京合力亿捷科技股份有限公司典型合作对象

图表：深圳市友邻通讯设备有限公司产品及服务一览

图表：北京天润融通科技有限公司业务分部

图表：北京天润融通科技有限公司主要产品简介

图表：服务型呼叫中心功能简介

图表：电销型呼叫中心功能简介

图表：第一线产品及服务

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/277060.html>

三、研究方法

1、系统分析方法

- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（www.icandata.com）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业提供专业投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;

数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;

服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;

良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。